



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на околната среда и водите

Басейнова дирекция „Дунавски район“

**Годишен доклад за проучване нагласите
на потребителите на предоставяните
от Басейнова дирекция „Дунавски район“ (БДДР)
административни услуги за периода 01.01 – 31.12.2022 г.**

УВОД

Настоящият доклад се изготвя в изпълнение на разпоредбите на Раздел II, чл. 24, ал.2., т.1 и ал.8 от *Наредбата за административното обслужване*.

В БДДР е въведена практика при обслужване на потребители на административни услуги в Деловодство да се предоставя Анкетна карта за проучване мнението на потребителите на административни услуги, предоставяни от Басейнова дирекция „Дунавски район“, приложение 2 към Наръчник по управление на качеството на МОСВ от 28.05.2015 г.

Анкетата се попълва само при изявено желание от страна на потребителя. Анкетата е анонимна и има за цел да установи качеството на обслужване, предлагано от БДДР, както и необходимостта от подобряване на процеса на предоставяне на информация и услуги.

Анкетата, след попълване, може да бъде пусната и в нарочна кутия, поставена в сградата на БДДР. През 2022 г. няма постъпили по този начин анкети. Анкетата е публикувана на интернет страницата на БДДР www.bd-dunav.bg с цел улеснение на гражданите за попълване в електронен формат.

През 2022 г. чрез електронна поща dunavbd@bddr.bg няма постъпили попълнени електронно анкети.

**ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В БДДР**

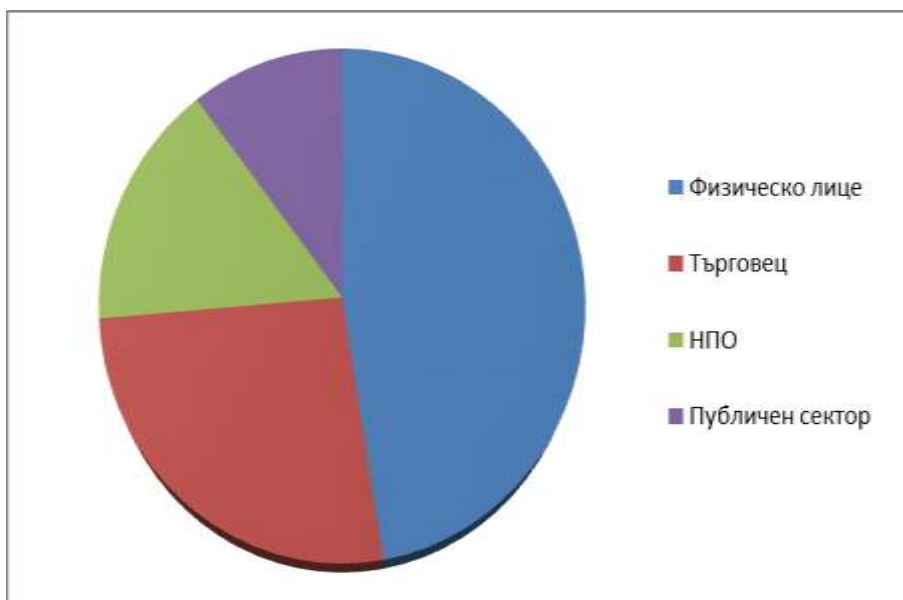
Поради продължителната пандемия от COVID 19 и важащата и през 2022 г. извънредна епидемиологична обстановка, регламентираща определени мерки, през последните няколко години се наблюдава тенденцията за подаване/искане за предоставя на услуга по електронна поща или чрез лицензиран пощенски оператор, в това число и куриер. Дунавски район за басейново управление е най-големият като териториален обхват в България, което допълнително допринася за предпочитане за комуникация с БДДР чрез телефон, електронна поща, лицензиран пощенски оператор.

Настоящото проучване е изготвено въз основа на 19 анкети. Разпределението на анкетираните е както следва:



5800 гр. Плевен, ул. „Чаталджа“ №60
тел.: +359 64 88 51 00
e-mail: dunavbd@bddr.bg, web: www.bd-dunav.bg





➤ Никой от анкетираните не е посочил, че изпитва затруднение с намирането на интересуващата го информация.

БДДР периодично прави анализ на наличната информация на интернет страницата на дирекцията, актуализира се при необходимост. Периодично се прави анализ на изнесената на информационните табла информация, образци на заявления и при необходимост – се допълва или актуализира.

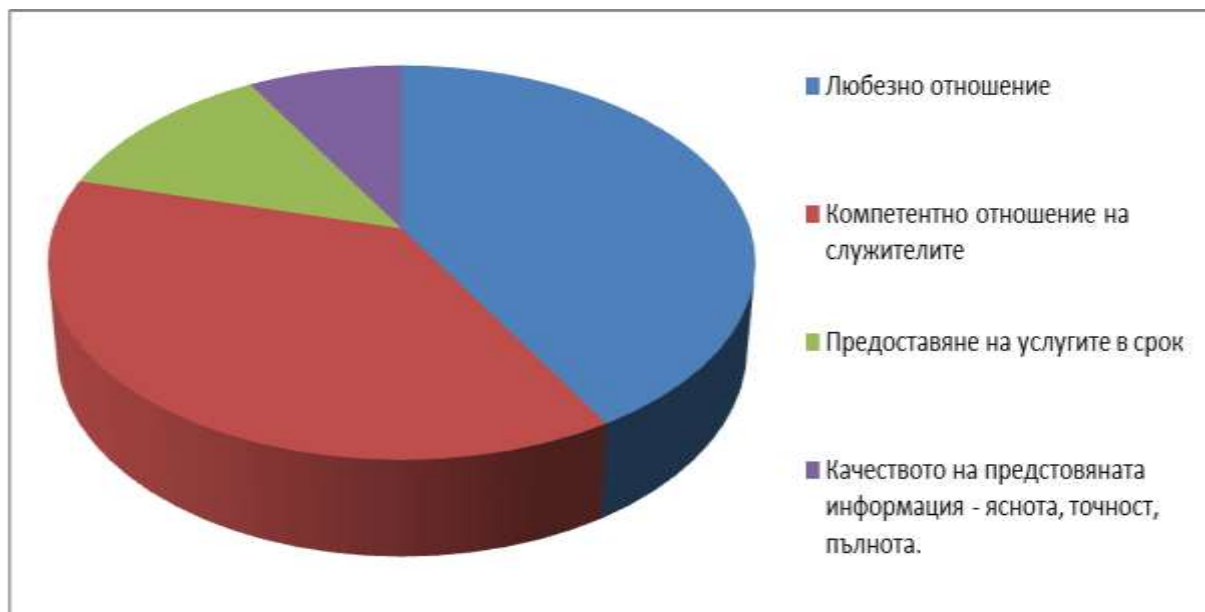
През 2022 г. интернет страницата на БДДР продължи да е основен инструмент за информиране на обществеността за дейностите по управление на водите и възможност за директна обратна връзка. Всички документи, свързани с актуализация на ПУРБ и ПУРН, в това число и тези за обществен достъп, се публикуват на интернет страницата на БДДР. И през изминалата година се запази тенденцията чрез интернет страницата на дирекцията основно да се предоставя информация за образци на заявления за документи за административни услуги, като се отбелязва особен интерес в периода септември – ноември, във връзка с регистрация на кладенци за задоволяване на собствени потребности. За периода 01.01 – 31.12.2022 г. са регистрирани общо посещения (бр. сесии) – 90 955 броя, от които уникални потребители общо 56 927 броя. Регистрирани са 42 387 нови потребители на интернет страницата на дирекцията. През 2022 г. са получени над 450 бр. запитвания чрез формата за обратна връзка на интернет страницата, като е отговорено своевременно или са предприети необходимите действие, ако се касае за сигнал. Спрямо 2021 г. броят е повишен е над 5 пъти, като това се дължи на множество запитвания във връзка с кампанията за регистрация на кладенци за собствени потребности на гражданите.

Анализът на получените анкети потвърждава горепосоченото твърдение – 50% от анкетираните потребители са посочили, че получават информация от интернет страницата на БДДР,

➤ Сред анкетираните няма недоволен от пълнотата и достъпността на информацията.

➤ Само 1 от анкетираните е посочил, че не е спазен срок за предоставяне на административна услуга. Визирана е услугата по регистрация на съоръжения за собствени потребности на гражданите. През 2022 г. в БДДР постъпи огромно количество такива заявления, поради което е отчетено забавянето.

➤ Любезното отношение на служителите и най-честият отговор сред анкетираните на въпроса за аспекта на предоставените услуги, следвани от компетентно отношение на служителите. На този въпрос има посочени и повече от един отговори от някои анкетираните.



ЗАКЛЮЧЕНИЕ

От анализа на попълнените 19 броя анкетни карти се установява следното:

➤ Информация за дейността на БДДР се получава най-вече от интернет страницата на дирекцията, чрез електронна поща и чрез директен контакт със служителите, ангажирани с административното обслужване.

➤ Анкетираните са удовлетворени от качеството на предоставяните услуги – 16 от посочените отговори, като останалите 3-ма са посочили, че напълно са доволни.

За отчетната 2022 г. са постъпили следните предложения:

⌘ Да се назначат повече служители, за да успяват в срок да обработват преписките.